

ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่มีต่อการซื้อสินค้าและ
บริการผ่านทางระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

The Expectation and Satisfaction of the Students in Faculty of Management Science
Silpakorn University in Goods and Services Buying via Electronic Commerce

นพนนท์ หอมสุต และกฤษฎา กิจฉลอง
Noppanon Homsud and Kitsada Kitchalong

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่มีต่อการซื้อสินค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัย พบว่า หัวข้อที่ความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ มีทั้งสิ้น 17 หัวข้อ หัวข้อที่ความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง มีจำนวน 1 หัวข้อ และ หัวข้อที่ความคาดหวังไม่ต่างจากความพึงพอใจ มีจำนวนทั้งสิ้น 7 หัวข้อ
คำสำคัญ: ความคาดหวัง/ ความพึงพอใจ/ ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

Abstract

The objective of this research is to compare expectation and satisfaction of students in Faculty of Management Science, Silpakorn University in goods and services buying via electronic commerce. It is found that there are 17 items which expectations are more than satisfactions. There is 1 item which satisfaction is more than expectation. And there are 7 items which expectations are equal to satisfactions

Key Word: Expectation / Satisfaction / Electronic Commerce

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การสั่งซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นการสื่อสารรูปแบบหนึ่งผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ตลอดจนสามารถช่วยให้เกิดความรวดเร็วทางการสื่อสาร การสั่งซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ช่วยลดค่าใช้จ่าย และประหยัดทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด การสั่งซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยให้สามารถซื้อสินค้าและบริการได้ในราคาที่ถูกลงกว่า ได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพสูง ลดระยะเวลาในการทำธุรกรรม ความสะดวกในการเลือกสินค้าและบริการ ความปลอดภัยทางการชำระเงิน การสั่งซื้อสามารถทำได้ตลอดเวลา ลดความผิดพลาดในการสั่งซื้อสินค้าและบริการ สามารถเปรียบเทียบเรื่องราคาคุณภาพสินค้า เพื่อตัดสินใจซื้อได้อย่างรวดเร็ว ผู้ที่ซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ย่อมต้องเกิดความคาดหวังจากการสั่งซื้อสินค้าและบริการ และเมื่อการทำธุรกรรมนั้นสำเร็จลงแล้วย่อมต้องเกิดความพึงพอใจในระดับที่แตกต่างกัน



วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 3,079 คน โดยกำหนดขนาดตัวอย่างตามแนวทางของ Yamane (1967) จะได้ขนาดตัวอย่าง 360 คน คณะผู้วิจัยจึงทำการเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 400 คน คณะผู้วิจัยใช้แบบการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire)

3. ขั้นตอนการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้ ทบทวนวรรณกรรม และร่างแบบสอบถามให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นนำแบบสอบถามที่ร่างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณา จำนวน 3 ท่าน และทดลองใช้กับกลุ่มผู้ใช้เครือข่ายสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 30 คน พบว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นของสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) มีค่าเท่ากับ 0.89

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ คือ 1) สถิติพรรณนาในการบรรยายความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ ที่มีต่อการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 2) ตัวสถิติ เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย เป็นนักศึกษาระดับปีที่ 2 มากที่สุด ส่วนใหญ่มีเกรดเฉลี่ย 2.51-3.00 ส่วนใหญ่มีรายได้ 4,001-5,000 บาท ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเอง ส่วนใหญ่ใช้บริการเนื่องจากการรับประกันคุณภาพสินค้า ส่วนใหญ่ซื้อสินค้าและบริการโดยโอนเงินผ่านธนาคาร ส่วนใหญ่ซื้อสินค้าและบริการผ่านทางระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 1-2 ครั้ง ต่อเดือน ส่วนใหญ่ซื้อสินค้าและบริการมีมูลค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 1,000 บาท และส่วนใหญ่จะแนะนำให้ผู้อื่นซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

การทดสอบสมมติฐานเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ สรุปได้ว่า 17 ปัจจัยที่ความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ มี 1 ปัจจัยที่ความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง และมี 7 ปัจจัยที่ความคาดหวังไม่ต่างจากความพึงพอใจ

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่องนี้แสดงให้เห็นว่า โดยภาพรวมแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกพึงพอใจกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์น้อยกว่าความคาดหวัง ซึ่งอาจทำให้ผู้บริโภคไม่เกิดความจงรักภักดีกับการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ในระยะยาวนั้นสินค้าใดที่หลีกเลี่ยงที่จะซื้อผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ ผู้บริโภคก็จะหลีกเลี่ยงในที่สุด ผู้ประกอบการจึงต้องเร่งเพิ่มการบริการอันจะมาซึ่งความพึงพอใจที่เพิ่มมากขึ้นของผู้ใช้บริการ

